



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| AREA SERVIZIO  | Approvvigionamenti  |                   |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO   | ACQUISTO BENI E/O SERVIZI PER IL FUNZIONAMENTO DEL CLA  |                   |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO   | Presso il CLA il Direttore dispone dei fondi e autorizza gli acquisti di beni e servizi per il funzionamento e per i progetti del CLA   |                   |
| UTENTI   | Interni   | Direttore del CLA |
|  | Esterni   |                   |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE          | <a href="#">Centro Linguistico di Ateneo (CLA) –Direttore Prof. Pasquale SABBATINO</a>  |                   |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | <a href="#">Responsabile dei processi amministrativo-contabili - Dott.ssa Antonietta REA</a>  |                   |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                    | <a href="#">Via Mezzocannone, 8 - 80134 - Napoli</a>  |                   |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza                           | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a> |                   |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica                                 | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla">https://www.unina.it/-/1725501-centro-linguistico-di-ateneo-cla</a>                                 |                   |

|  |  |          |
|--|--|----------|
| CANALI UTILIZZABILI<br>dall'UTENZA per comunicare con<br>l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste<br>di informazioni<br>sul servizio  | IN SEDE  |
|  |  | MAIL     |
|  |  | PEC      |
|  |  | TELEFONO |
|  | per l'erogazione<br>del servizio<br>all'utenza   | IN SEDE  |
|  |  | MAIL     |
|  |  | PEC      |
|  |  | TELEFONO |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è<br>possibile inviare reclami                               | EMAIL: <a href="mailto:cla@unina.it">cla@unina.it</a><br>PEC: <a href="mailto:cla@pec.unina.it">cla@pec.unina.it</a> |          |

| Dimensioni della qualità | Descrizione   | Unità di misura  | Valore programmato   |
|--------------------------|---|--|--|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio  | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio   | N 4 Canali   |
|                          |   |  | IN SEDE  |
|                          |   |  | MAIL   |
|                          |   |  | PEC  |
|                          |   | Numero canali per richieste derogazione del servizio   | TELEFONO   |
|                          |   |  | N 4 Canali   |
|                          |   |  | IN SEDE  |
|                          |   |  | MAIL   |
| PEC                      |   |  |  |
|                          | TELEFONO  |  |  |
| TRASPARENZA              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | Frequenza: almeno trimestrale                                      |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi   | ≤ 30 giorni  |
| EFFICACIA                | Continuità del servizio   | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> ) |
|                          | Compiutezza   | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute   | 100%   |
|                          | Affidabilità  | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno          | ≤ 1%   |